

# **PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)**

## **(Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar)**

**Fidyah Nita Ramadani**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: [fidyahnitaramadani@gmail.com](mailto:fidyahnitaramadani@gmail.com)

### **Abstrak**

*Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Skripsi, Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Muhammad Guntur dan Herlina Sakawati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Aspek yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah prinsip good governance yaitu rule of law, akuntabilitas, transparan atau openness, profesionalisme, dan partisipasi. Untuk mencapai tujuan tersebut maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan sumber data yang digunakan berasal dari sumber data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercipta melalui program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang optimal. Hal ini di dukung dan dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance dan standar pelayanan PATEN, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diterapkan di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar dapat menciptakan good governance.*

**Kata kunci:** Pelayanan, PATEN, Good Governance

### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakatnya. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>1</sup> Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan. Masalah pelayanan publik yang terjadi selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Realita beberapa birokrasi pelayanan publik masih

---

<sup>1</sup> Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

ditandai dengan terjadinya berbagai pelanggaran terhadap landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan, dan etika pemerintahan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, lambat, mahal, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan, serta petugas yang kurang responsif.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)<sup>2</sup> pada tanggal 15 Januari 2010, serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)<sup>3</sup>, di mana seluruh kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut. Hal ini agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini berarti cukup melalui satu meja/ loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan, dan camat. Warga cukup menyerahkan berkas kepetugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya

pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan. Warga tidak lagi harus terbebani dengan pertanyaan apakah uang yang dibayarkan akan sampai kepada khas daerah atau hilang diperjalanan, karena semuanya tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu, untuk memproses pun ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.

Sistem yang dijalankan selama ini di Kantor Kecamatan Rappocini adalah pelayanan konvensional yang proses pelayanannya sangat berbeda dengan PATEN, masyarakat membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu kepala seksi, sekcam, dan camat. Bila pejabat yang perlu ditemui tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari, bila tidak tahu proses pengurusannya warga harus bertanya kesana-kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan. Tidak adanya ketersediaan informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai, tidak adanya sistem database mengenai pelayanan, tidak ada partisipasi masyarakat dan hanya menerima pelayanan publik apa adanya. Masyarakat di Kecamatan Rappocini membutuhkan kepastian dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berupa kepastian waktu dan kepastian biaya serta ketersediaan informasi pelayanan. Hal ini membuat pemerintah di kecamatan rappocini kota makassar dituntut untuk bisa meluncurkan inovasi pelayanan publik yaitu dengan menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hamri Haiyya, selaku camat kantor kecamatan Rappocini dalam Indrawan (2017) menyampaikan bahwa "Dengan diluncurkannya inovasi pelayanan publik bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya. Masyarakat kita butuh kepastian dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah kota utamanya dikecamatan,

---

<sup>2</sup> Peraturan Menteri dalam Negeri No 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan

<sup>3</sup> keputusan Menteri dalam Negeeri No. 138-270 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman PATEN

kepastian itu menyangkut kepastian waktu dan biaya”.<sup>4</sup> Untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan yang diberikan tentu saja setiap institusi penyelenggara negara ingin memberikan program inovasi yang baik bagi masyarakatnya, sehingga perlu mengoptimalkan pelayanan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik dan harus dibarengi dengan terciptanya *good governance* yang lebih baik.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi bahwa program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan dalam kecamatan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan tidak menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian diatas maka timbul ketertarikan untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**. Permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar ?”**. Adapun tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat tercapai yaitu untuk mengetahui bahwa program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) dalam sistem pelayanan publik dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar, dengan tidak menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Konsep dasar optimalisasi pelayanan publik

#### 1) Pengertian Optimalisasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti “Terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan”.<sup>5</sup> Pengertian optimalisasi menurut Poerwadarminta dalam Ali (2014) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Winardi dalam Ali (2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha.<sup>6</sup>

Optimalisasi adalah suatu proses, melaksanakan program yang telah direncanakan dengan pencarian nilai atau hasil yang sesuai harapan dan terbaik serta terencana guna mencapai tujuan/target secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

#### 2) Pengertian Pelayanan Publik

Pasolong (2011: 128) mengatakan bahwa, “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.<sup>7</sup>

Serdamayanti (2009: 243) mengatakan bahwa “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”.<sup>8</sup>

Kencana dalam Ridwan dan Sudrajat (2010: 19) mendefinisikan “Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang

<sup>4</sup> Aditya Fajar Indrawan. “Inovasi Kecamatan di Makassar: Pelayanan Mirip Bank, Miliki War Room”. 6 November 2017. <https://m.detik.com/news/berita/d-3301677/inovasi-kecamatan-di-makassar-pelayanan-mirip-bank-miliki-war-room/>.

<sup>5</sup> Bonafacio Alexander dan Yettik Wulandari. 2016. Kamus Poket Bahasa Indonesia. Cetakan Ke-II . Yogyakarta: Aksara Sukses, hlm. 363

<sup>6</sup> R. Ayuni. “Pengertian Optimalisasi”. 9 November 2017. <http://eprints.polsri.ac.id/3107/3/BAB%20II.pdf>.

<sup>7</sup> Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Ke-3. Bandung: Alfabeta, hal. 128

<sup>8</sup> Serdamayanti. op. cit. p.243

benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada”.<sup>9</sup>

Kurniawan dalam Pasolong (2011: 128) mengatakan “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”.<sup>10</sup> Berdasarkan Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006: 5), bahwa pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.<sup>11</sup>

Dari definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

### 3) Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat dalam Hayat (2017: 22) adalah Memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.<sup>12</sup>

Lembaga Administrasi Negara dalam Hayat (2017: 27), menerangkan optimalisasi pelayanan publik adalah Keniscayaan pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan tata kerja (*standar operating procedural*), standar pelayanan, pengolahan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.<sup>13</sup> Berdasarkan pengertian konsep dan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah suatu proses, melaksanakan program yang telah direncanakan dengan terencana dan menggunakan faktor-faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja serta pemberian pelayanan secara optimal.

### 4) Standar Pelayanan Publik

Permenpan Nomor 20 tahun 2006 dalam Pusat Kajian Manajemen Pelayanan (2009: 56), disebutkan bahwa ruang lingkup atau komponen yang harus ada dalam standar pelayanan<sup>14</sup> adalah jenis pelayanan, dasar, hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan Prasarana pelayanan, dan mekanisme Pengaduan.

#### b. Konsep Good Governance

Sinambela (2006: 47), *Good governance* juga banyak diartikan sebagai cara pemerintahan yang baik dan amanah, di mana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholders*). Masyarakat turut berpartisipasi aktif dalam proses dan pengambilan keputusan pemerintahan dan pembangunan melalui saluran-saluran

<sup>9</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. Bandung: NUANSA, hal. 19

<sup>10</sup> Pasolong, loc, cit.

<sup>11</sup> L.P. Sinambela, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Ke-1, Jakarta: Bumi Aksara, hal. 5

<sup>12</sup> Hayat. op. cit. p. 22

<sup>13</sup> ibid. p.27-48

<sup>14</sup> Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, loc, cit.

kelembagaan yang resmi maupun secara informal.<sup>15</sup> Dwiyanto (2014: 20) mengemukakan bahwa, “Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*”.<sup>16</sup>

Menurut Utomo (2012: 186) terdapat 5 (lima) unsur utama atau indikator yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya *good governance* yaitu “*Rule of law, akuntabilitas, transparant* atau *openness, profesionalisme, dan participation*”. Dari indikator tersebut akan dijelaskan secara rinci, sebagai berikut:

1) *Rule of law*

Berarti terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

2) *Akuntabilitas*

Bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala aktivitas yang dilakukakannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau *governance* ini, bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan kepada masyarakat.

3) *Transparant* atau *openness*

Berarti tidak saja mengarah adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, tetapi juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.

4) *Profesionalisme*

Mengarah kepada baik *skill*, kemampuan maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya.

5) *Participation*

Memiliki makna, terbentuknya akses bagi seluruh komponen atau lapisan untuk ikut

serta atau terlibat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan.<sup>17</sup>

**c. Tinjauan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan. Selain itu, kebijakan ini diharapkan mampu memberikan penguatan salah satunya terhadap optimalisasi peran Kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional, sehingga mendorong terwujudnya Kecamatan sebagai pusat pelayanan. Dian Utomo (2010: 36) mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi Kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui Kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, Kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala Kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.<sup>18</sup> Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu meliputi: 1) Kepentingan umum; 2) kepastian hukum; 3) kesamaan hak; 4) keseimbangan hak dan kewajiban; 5) keprofesionalan; 6) partisipatif; 7) persamaan perlakuan; 8) keterbukaan; 9) akuntabilitas; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok; 11) ketetapan

<sup>15</sup> Sinambela. op. cit. p.47

<sup>16</sup> Dwiyanto. op. cit. p.20

<sup>17</sup> Warsito Utomo. 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 186

<sup>18</sup> Sad Dian Utomo. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Cetakan Ke-1. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia, hal. 36

waktu; 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>19</sup>

#### **d. Kerangka Konseptual**

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 pasal 8 ayat (2) tentang standar pelayanan PATEN yang meliputi jenis pelayanan; persyaratan pelayanan; proses/prosedur pelayanan; pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; waktu pelayanan; dan biaya pelayanan.

Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan konsep pelayanan publik (*public service*) tentu sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, penelitian ini difokuskan pada salah satu aspek yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu prinsip-prinsip *good governance* yang berdasar pada pendapat Warsito Utomo (2012) yang mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang harus

dipenuhi untuk terbentuknya *good governance* yaitu *Rule of law*, Akuntabilitas, *transparent* atau *openness*, *profesionalisme*, dan partisipasi.

Guna menciptakan *good governance* melalui pelayanan publik, maka optimalisasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan permendagri nomor 4 tahun 2010, perlu diketahui bagaimana optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Rappocini dengan menerapkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di wilayahnya dengan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

### **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, lokasi penelitian di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Adapun deskripsi fokus pada penelitian ini tentang terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh Permendagri No. 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) yang diterapkan di Kantor Kecamatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan. Optimalisasi peran Kecamatan dalam hal ini membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, professional sehingga mendorong terwujudnya Kecamatan sebagai pusat pelayanan. hal inilah yang membuat peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu ciri terciptanya *good governance*. Untuk menghindari interpretasi yang berbeda, maka dirumuskan deskripsi fokus penelitian dengan sub variabel yang dijadikan indikator sebagai berikut:

- 1) *Rule of law*: meliputi:
  - a) Kepastian Hukum

---

<sup>19</sup> ibid. p.43

- b) Rasa Keadilan
- 2) Akuntabilitas meliputi:
  - a) Kejelasan dan kepastian waktu, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, beserta jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
  - b) Kecepatan layanan yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat
- 3) *Transparent* atau *openness* meliputi:
  - a) Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat agar urusan lancar
  - b) Kejelasan tentang hak masyarakat yang mengurus dokumen
  - c) Kejelasan tentang biaya pengurusan
- 4) *Profesionalisme* meliputi:
  - a) Kompetensi
  - b) Kemampuan yang dimiliki pegawai.
- c) *Partisipasi* meliputi:
  - a) Kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi.
  - b) Keramahan dalam menjawab pertanyaan.
  - c) Sikap Ramah dari petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat

Selanjutnya data yang diperoleh yaitu melalui metode wawancara terstruktur, pengamatan langsung (observasi), dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Sumber data yang digunakan berasal dari sumber data primer yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Rappocini, Pegawai/Petugas PATEN dan masyarakat di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang merasakan pelaksanaan kegiatan PATEN sedangkan sumber data skunder diperoleh dari berbagai media seperti buku, jurnal, koran, buletin, undang-undang dan dokumen lainnya. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis data

deskriptif kualitatif, menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014: 19) dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, aktivitas dalam analisis data yaitu secara rinci dan sistematis serta terus-menerus yang mengikuti langkah-langkah kondensasi data (*Data Condensation*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) guna menjawab permasalahan penelitian.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentu saja harus dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaiannya tepat waktu, biaya dan persyaratan juga harus jelas. Bahkan pegawai-pegawai di suatu instansi harus bersikap ramah ketika melayani masyarakat, jika pelayanan yang diberikan tidak baik menurut masyarakat maka pemerintah harus merubah mindset masyarakat bahwa tidak semua instansi pemerintah memberikan pelayanan yang tidak optimal. Pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Setelah melakukan beberapa peninjauan secara ilmiah di lapangan tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar, maka diperoleh informasi yang berkaitan sebagai berikut:

##### a. *Rule of law*

Dalam teori Warsito Utomo (2012) yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya *good governance* mengatakan bahwa "terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan".<sup>20</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki acuan atau dasar hukum dalam melaksanakan setiap program-program atau kebijakan yang telah dikeluarkan, ini

<sup>20</sup> Utomo, loc. cit.

menandakan bahwa terciptanya *good governance* dalam pelayanan harus berdasarkan aturan hukum dan rasa adil dalam mendapatkan pelayanan.

Melihat pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar dengan menggunakan sistem pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, secara umum kepastian hukum yang ada telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Bahkan dalam masalah kedisiplinan pegawai sangat disiplin berdasarkan aturan-aturan yang diterapkan dan pegawai Kecamatan juga memiliki ruang untuk berkomunikasi salah satunya melalui media sosial untuk menyampaikan permohonan izin bagi para pegawai yang berhalangan hadir dalam melaksanakan tugas. Hal ini juga terlihat dari persyaratan-persyaratan yang dicantumkan dengan jelas dalam Standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam melayani masyarakat. Ini menunjukkan bahwa persyaratan-persyaratan pelayanan yang jelas termasuk dalam standar pelayanan dalam program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).

Berkaitan dengan rasa adil dalam pengurusan dokumen terlihat jelas bahwa pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar sangat adil, hal ini juga berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat. Melalui program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan pelayanan terbilang adil karena menggunakan sistem nomor antrian, sehingga tidak ada yang dibeda-bedakan karena pegawai melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian yang dimiliki oleh masyarakat pengguna layanan.

#### **b. Akuntabilitas**

Dalam teori Warsito Utomo (2012) menjelaskan bahwa “akuntabilitas yang bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang dilakukannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau *governance* ini, bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan kepada masyarakat”.<sup>21</sup> Setiap instansi pemerintahan

maupun swasta dituntut untuk bisa mempertanggungjawabkan segala aktivitas maupun kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan. Seperti halnya di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar terlihat bahwa pegawai-pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup bertanggungjawab, bukan hanya dilihat dari keramahan yang harus ditunjukkan kepada masyarakat tetapi juga profesionalitas pegawai dalam memberikan layanan juga merupakan suatu tanggungjawab dari pegawai pemberi layanan. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) mengenai pejabat yang bertanggung jawab dan waktu penyelesaian pelayanan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar.

#### **1) Pejabat yang bertanggung jawab**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pemerintah di Kecamatan Rappocini kota Makassar yaitu Camat, Sekertaris Camat, Kepala Seksi dalam bidang pelayanan administrasi, serta staf di loket pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat cukup bertanggung jawab. Salah satu bentuk tanggungjawab dari Camat hingga Kepala Seksi pelayanan administrasi yaitu melakukan evaluasi secara terus-menerus terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, apakah sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan ataukah masih kurang dari yang telah diharapkan. Program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan memiliki loket-loket yang di tempati oleh pegawai-pegawai sesuai dengan tugasnya, pegawai yang dimaksud adalah petugas informasi, petugas penerima berkas, dan petugas operator komputer mereka bertanggungjawab terhadap loket yang mereka miliki dan disetiap loket memiliki tab indeks kepuasan masyarakat (IKM) sehingga masyarakat bisa menilai bagaimana pegawai bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

#### **2) Waktu pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penyelesaian waktu dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar, masyarakat merasa bahwa pemberian

---

<sup>21</sup> ibid.



pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. waktu penyelesaian jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian (berdasarkan SOP)	Waktu Penyelesaian di Lapangan
1	KTP	5 hari kerja	1-2 hari kerja
2	KK	5 hari kerja	1-2 hari kerja
3	Surat Pindah Masuk/Keluar	1-2 hari kerja	1 hari kerja
4	Surat Rekomendasi IMB	1-2 hari kerja	1-2 hari kerja
5	Rekomendasi SITU/SIU/HO	1-2 hari kerja	1-2 hari kerja
6	Akta Jual Beli	5 hari kerja	5 hari kerja
7	Ahli Waris	1-2 hari kerja	1-2 hari kerja
8	Surat/ berkas umum	1-2 hari kerja	1 hari kerja
9	Surat Izin Penelitian	1-2 hari kerja	1 hari kerja

Sumber: Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Tahun 2017

Dari tabel di atas akuntabilitas di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar khususnya dalam melayani masyarakat melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dapat mempertanggungjawabkan program atau kegiatan yang dilaksanakan, seperti adanya kejelasan mengenai kepastian waktu dan kecepatan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat dapat dikategorikan berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai bahwa mereka memberikan pelayanan semaksimal mungkin, SOP di kantor Kecamatan 2 x 24 jam akan tetapi pegawai berusaha menyelesaikan pelayanan maksimal 2 hari kerja saja dan masalah waktu 5 hari kerja itu tergantung kondisi. Masyarakat juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan, seperti halnya pembuatan KTP, jika tidak ada blangko maka mereka dibuatkan surat keterangan perekaman penduduk dan akan ditelpon jika KTP mereka sudah jadi atau langsung diantarkan ke rumah masyarakat menggunakan motor pelayanan yang disediakan oleh kantor Kecamatan Rappocini. Begitu juga dengan jenis pelayanan lainnya jika tidak ada pejabat yang bersangkutan maka terdapat pendelegasian tanggung jawab, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam proses mendapatkan pelayanan. Berbeda halnya dengan jenis pelayanan akta jual beli

yang waktu pelayanannya harus dikondisikan hingga 5 hari kerja, karena harus dianalisis terlebih dahulu oleh staf dari PPAT.

Akuntabilitas pemberian pelayanan di kantor Kecamatan Rappocini juga dapat dilihat dari tab indeks kepuasan masyarakat yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakatnya, kegunaan dari Tab Indeks Kepuasan Masyarakat, jika masyarakat tidak senang dengan pelayanan yang di berikan dapat terlihat pada tab Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah disediakan apakah masyarakat merasa puas, kurang puas, ataukah cukup. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga dapat berjalan lancar dan tepat waktu ketika tidak adanya kendala-kendala dalam proses pemberian pelayanan, seperti banyaknya masyarakat yang datang untuk dilayani sehingga sedikit memperlambat waktu pelayanan, tetapi hal ini juga dapat diatasi dengan pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kejelasan waktu yang sesuai dengan SOP di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar serta standar pelayanan PATEN.

### c. *Transparent atau Openness*

Transparansi di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar pelayanan yang diberikan sangat transparansi, jika dilihat dari jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/proedur pelayanan, dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

#### 1) **Jenis pelayanan**

Dalam standar pelayanan kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar terpampang jelas jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, jenis-jenis pelayanan yang di berikan yaitu pelayanan nonperizinan berupa KTP, KK, Surat pindah masuk/keluar, surat rekomendasi IMB, rekomendasi SITU/SIU/HO, akta jual beli, ahli waris, surat/ berkas umum, dan surat izin penelitian. Selain memperlihatkan jenis pelayanan ketika masyarakat berada di loket pelayanan pegawai juga menjelaskan secara terbuka berapa lama dokumen harus selesai dan biaya apa saja yang harus di bayarkan jika memang ada biaya yang harus dikeluarkan.

#### 2) **Persyaratan pelayanan**

Persyaratan adalah syarat berupa dokumen atau berkas yang harus dipenuhi dalam

pengurusan suatu jenis pelayanan. Hal ini dilakukan sebagai keperluan untuk proses pelayanan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada di setiap jenis pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara persyaratan-persyaratan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar dapat dilihat dalam standar operasional prosedur yang digunakan dan berbeda-beda disetiap jenis pelayanannya. Standar pelayanan yang digunakan terdiri dari 6 aspek yaitu, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, produk, dan pengelolaan pengaduan. Pegawai setempat juga menyampaikan berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan guna menyelesaikan proses pelayanan. Jika ada masyarakat yang tidak melengkapi berkas tetapi bisa di toleransi, maka akan dilanjutkan proses pelayanan, apabila berkas masyarakat pengguna layanan tidak dapat ditoleransi maka masyarakat dianjurkan untuk kembali lagi dengan memenuhi persyaratan yang ada.

### 3) Proses/ prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Prosedur pelayanan ini merupakan proses yang harus dilalui oleh seorang pengguna layanan yang diperlukan. Di kantor Kecamatan Rappocini terdapat bagan alur pelayanan, mulai dari pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, penanganan keluhan pelanggan serta pengukuran kepuasan pelanggan. Ini terlihat jelas dari SOP yang ada di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar. Pegawai juga memberikan arahan kepada masyarakat pengguna layanan. Jadi, setiap masyarakat yang bertanya maupun tidak bertanya mereka menyampaikan terlebih dahulu bagaimana prosedur pelayanannya. Masyarakat pun merasa bahwa mereka memahami prosedur pelayanan yang telah diejelaskan oleh pegawai. Dalam hal prosedur pelayanan atau mekanisme informasi tata cara di kantor Kecamatan rappocini sangat transparan.

### 4) Biaya pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, biaya/ tarif pelayanan yang terdapat dalam standar operasional prosedur (SOP) di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar

terdapat beberapa pemberian jenis pelayanan yang diberikan secara gratis, seperti KTP, KK, Surat pindah masuk/keluar, surat rekomendasi IMB, rekomendasi SITU/SIU/HO, ahli waris, surat/ berkas umum, dan surat izin penelitian kecuali akta jual beli. Biaya pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel. 2 Biaya dalam pemberian pelayanan**

No.	Jenis Pelayanan	Biaya
1	KTP	Gratis
2	KK	Gratis
3	Surat Pindah Masuk/Keluar	Gratis
4	Surat Rekomendasi IMB	Gratis
5	Rekomendasi SITU/SIU/HO	Gratis
6	Akta Jual Beli	PP No.10 Tahun 1961
7	Ahli Waris	Gratis
8	Surat/ berkas umum	Gratis
9	Surat Izin Penelitian	Gratis

Sumber: Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas mengenai akta jual beli memiliki pungutan biaya yang biaya pelayanannya ditetapkan berdasarkan PP No. 10 Tahun 1961 dan ini diserahkan langsung kepada ahli atau staf khusus ahli Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) yang pengerjaannya harus dianalisis terlebih dahulu. Mengenai akta jual beli di Kecamatan Rappocini hanya membuat surat rekomendasi dan membantu masyarakat dalam menghitung besar biaya yang akan dibayarkan, dalam artian masyarakat tidak membayar pajak sepenuhnya di kecamatan. masyarakat hanya dibantu untuk melengkapi berkas dan memperoleh besarnya biaya yang akan di bayarkan. Biaya akta jual beli ini langsung disetor ke kantor pajak dan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) oleh masyarakat sendiri. Perhitungan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yaitu kisarannya 1 persen diberikan kepada pejabat akta tanah dengan kata lain pejabat adalah camat, namun ini atas kesepakatan yang telah dibuat oleh pemohon akta jual beli dengan PPAT, ada sebagian masyarakat juga tidak membayar atas dasar kesepakatan yang telah dibuat dengan pejabat pembuat akta tanah, sebesar 2,5 persen disetor untuk Pajak Penghasilan (PPH ) dan 5 persen untuk Bea Perolehan Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Jumlah biaya yang dibebankan kepada pelanggan juga merupakan biaya pajak yang harus dibayarkan kemudian barulah

diterbitkan dokumen akta jual beli, beban pajak yang di tanggung oleh masyarakat juga berbeda-beda kisarannya, tergantung seberapa besar pajak yang belum di bayar oleh masyarakat. Informasi biaya pelayanan yang dikenakan tarif ini juga jelas terdapat dalam jenis pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai transparansi hal ini sesuai dengan teori warsito utomo (2012) pada poin ini menjelaskan bahwa “yang berarti tidak saja mengarah kepada kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, tetapi juga terbentuknya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul maupun kritik”.<sup>22</sup>

Dari teori tersebut terlihat bahwa pemerintah di kantor Kecamatan Rappocini kota makassar sangat terbuka mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan, hal ini juga diperkuat dari teori yang dikemukakan oleh Serdamayanti (2009) mengenai transparansi terlihat dari aspek “adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah”.<sup>23</sup> Sejalan dengan teori tersebut terlihat dari adanya standar operasional prosedur (SOP), adanya standar pelayanan yaitu, persyaratan-persyaratannya, kelengkapan berkas, berapa lama waktunya, berapa biayanya, inilah yang dinamakan satu pintu melalui loket pelayanan, dan terdapat alur pelayan perizinan, alur penanganan keluhan pelanggan serta pengaduan, semua informasi tersebut juga dapat diakses melalui website kantor Kecamatan Rappocini, sehingga masyarakat lebih mudah dalam memperoleh informasi dari segi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kecamatan.

Program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yang diterapkan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar agar lebih optimal dan ketahui oleh seluruh masyarakat dalam hal bentuk sosialisasi, pemerintah setempat telah berupaya memberikan informasi selain melalui sosial media juga melalui hotline, iklan, rumah ibadah, maupun siaran radio FM. Namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui bentuk pelayanan yang

diberikan, sebagian besar masyarakat juga tahu dari omongan-omongan orang lain yang pernah mengurus dokumen dan ketika mereka datang di kantor Kecamatan.

Melihat dari hasil penelitian di atas sejauh ini transparansi di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar tergolong cukup baik dalam segi informasi mekanisme tata cara, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan melalui program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).

#### **d. Profesionalisme**

Teori yang dikemukakan oleh Warsito Utomo (2012) “*profesionalisme* mengarah kepada kemampuan maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya”.<sup>24</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan mengenai kemampuan dan kompetensi pegawai yang bertugas di loket-loket pelayanan administrasi terpadu Kecamatan sudah sangat terampil dan terlatih. Hal ini juga terlihat dari keahlian dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya dari pengetahuan dan latar belakang pendidikan yang ditempuh. Dalam memberikan pelayanan yang baik, suatu instansi pemerintahan harus di dukung dengan sumber daya manusia yang memiliki profesionalitas dan tanggung jawab atas tugas yang telah dibebankannya.

Dalam rangka memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik, pegawai di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar khususnya yang melayani masyarakat melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di berikan pelatihan khusus seperti bagaimana cara bersikap, bagaimana menghadapi masyarakat, dan mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya, ini dilakukan oleh pimpinan dengan mendatangkan trainer untuk melatih pegawai agar lebih mengefektifkan pemberian pelayanan. Pegawai juga dituntut untuk bisa melaksanakan tugas yang lain, sehingga mereka yang diloket dapat saling membantu atau kerja sama dalam hal memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

---

<sup>22</sup> ibid.

<sup>23</sup> Serdamayanti, op. cit. p. 289

<sup>24</sup> ibid.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Warsito utomo mengenai *profesionalisme* yang dimiliki pegawai ini terlihat dari kejelasan dalam pemahaman terhadap tahapan-tahapan pelayanan, mulai dari memberikan pemahaman kepada masyarakat pengguna layanan, keramahan yang terlihat dari pegawai kepada masyarakat, serta kelincuhan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Profesionalisme* menjadi salah satu unsur dalam mewujudkan *good governace* yang harus dimiliki oleh setiap pegawai pemberi layanan di suatu instansi pemerintahan khususnya staf di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan.

#### **e. Partisipasi**

Pendapat yang dikemukakan oleh Warsito Utomo (2012) mengenai partisipasi bahwa “yang memiliki makna terbukanya akses bagi seluruh komponen atau lapisan untuk ikut serta atau terlibat dalam pembuatan keputusan dan kebijakan”.<sup>25</sup> Dalam hal terbukanya komponen atau lapisan untuk ikut serta, masyarakat mempunyai hak-hak dalam menyampaikan pendapat, memberi masukan serta berkesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam suatu pembuatan keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dalam hal partisipasi masyarakat di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar melalui program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, masyarakat sangat berpartisipasi aktif terhadap program pemerintah setempat, ini terlihat dari bentuk partisipasi masyarakat terhadap keterlibatannya dalam pelaksanaan

pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN). Salah satu bentuk partisipasi masyarakat yaitu, memberikan sumbangsi kritik dan saran, warga juga terlihat teratur dalam mengikuti syarat-syarat dan mekanisme pelayanan, tidak ragu dalam memberikan penilaian rasa puas ataupun ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Mengenai keluhan dan kritik dari masyarakat, pemerintah Kecamatan Rappocini

kota Makassar memiliki wadah sebagai tempat keluhan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah Kecamatan Rappocini juga membuka sumbangsi dari masyarakat melalui sosial media yang digunakan sebagai tempat bagi masyarakat sekitar untuk memberikan masukan-masukan terhadap pelayanan yang di berikan. Pemerintah Kecamatan juga selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, serta kritik dan saran yang telah dikemukakan oleh masyarakat juga telah direalisasikan oleh pemerintah di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar agar menjadi lebih baik.

Sejauh ini partisipasi masyarakat di kantor Kecamatan Rappocini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Warsito Utomo mengenai partisipasi yaitu seluruh komponen di dalamnya ikut serta berperan dalam program yang dikeluarkan oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang ramah dan bertanggungjawab dalam pemberian layanan, masyarakat yang sangat antusias berpartisipasi aktif atas keterlibatannya dalam program yang dikeluarkan oleh pemerintah, serta peran pemerintah setempat melakukan evaluasi secara terus-menerus dalam rangka memperbaiki pelayanan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar. Masyarakat juga mengikuti proses pelayanan dengan teratur, memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor Kecamatan serta tidak adanya keluhan dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat ketika akan mengurus dokumen setelah diterapkannya sistem pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan.

## **5. PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

Penerapan kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar berhasil diterapkan dengan baik dan optimal, sehingga kebijakan PATEN ini dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi PATEN di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance* yang dapat dilihat dari aspek: a)

---

<sup>25</sup> ibid.

Kepastian hukum (*rule of law*) di kantor Kecamatan Rappocini telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada dan pemberian pelayanan yang adil dengan menggunakan sistem nomor antrian digital, b) Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat cukup baik ini menunjukkan bahwa pegawai dapat mempertanggungjawabkan program yang dilaksanakan, c) Bentuk transparansi tergolong cukup baik dalam segi informasi, waktu penyelesaian dan biaya maupun persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, namun masih adanya masyarakat yang belum mengetahui telah diterapkannya PATEN, d) *Profesionalisme* dimiliki oleh pegawai dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah setempat membenahi sumber daya manusia terlebih dahulu dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawainya dalam memberikan pelayanan, e) Partisipasi terlihat dari sumbangsi kritik dan saran dari masyarakat, masyarakat juga mengikuti proses pelayanan dengan terarur, memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor Kecamatan serta tidak adanya keluhan dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **b. Implikasi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pemberian pelayanan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN). Hal ini merupakan bukti ilmiah bahwa dalam rangka menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti optimalnya pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dapat memperbaiki sistem pelayanan publik yang ada sehingga dapat membantu masyarakat dalam proses pemberian pelayanan dengan cepat dengan memperhatikan aspek-aspek *good governance*.

#### **c. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di

kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemerintah di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar diharapkan dapat melakukan pendekatan kepada masyarakat, secara langsung maupun tidak langsung karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).
- 2) Melakukan pembaharuan yang *up to date* pada website Kecamatan Rappocini kota Makassar serta mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan sosial media ataupun website Kecamatan agar masyarakat yang belum paham dalam menggunakan teknologi lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses pemberian pelayanan melalui website.
- 3) Optimalisasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar cukup baik, pencapaian dalam aturan hukum yang diberlakukan, akuntabilitas, transparansi, profesionalisme pegawai serta partisipasi masyarakat perlu dipertahankan dan ditingkatkan guna terpeliharanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui peningkatan pelayanan publik.

## **6. REFERENSI**

### **Buku**

- Alexander, Bonafacio dan Yettik Wulandari. 2016. *Kamus Poket Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Aksara Sukses
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Miles, M.B, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Ed. 3. USA: Sage Publication.

Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta, Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: NUANSA

Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama

Serdamayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2014 . *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Utomo, Sad Dian. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia

Utomo, Warsito. 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

### **Skripsi**

Avivantoro, Dayu. 2016. *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Puger kabupaten Jember*. Skripsi. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Septiano Mulia Muhammad. 2017. *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di*

*Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

### **Tesis**

Armando, Jerry. 2017. *Transivitas dan Konteks Situasi Teks Bacaan Buku Bahasa Inggris Kelas X*. Tesis. Medan: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatra Utara

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permendagri No 4 tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Mentri dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010 tentang petunjuk teknispedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

### **Sumber Lain**

Indrawan, Aditya Fajar. “Inovasi Kecamatan di Makassar: Pelayanan Mirip Bank, Miliki War Room”. 6 November 2017.

<https://m.detik.com/news/berita/d-3301677/inovasi-Kecamatan-di-makassar-pelayanan-mirip-bank-miliki-war-room/>.

Ayuni, R. “Pengertian Optimalisasi”. 9 November 2017.

<http://eprints.polsri.ac.id/3107/3/BAB%20I.pdf>